

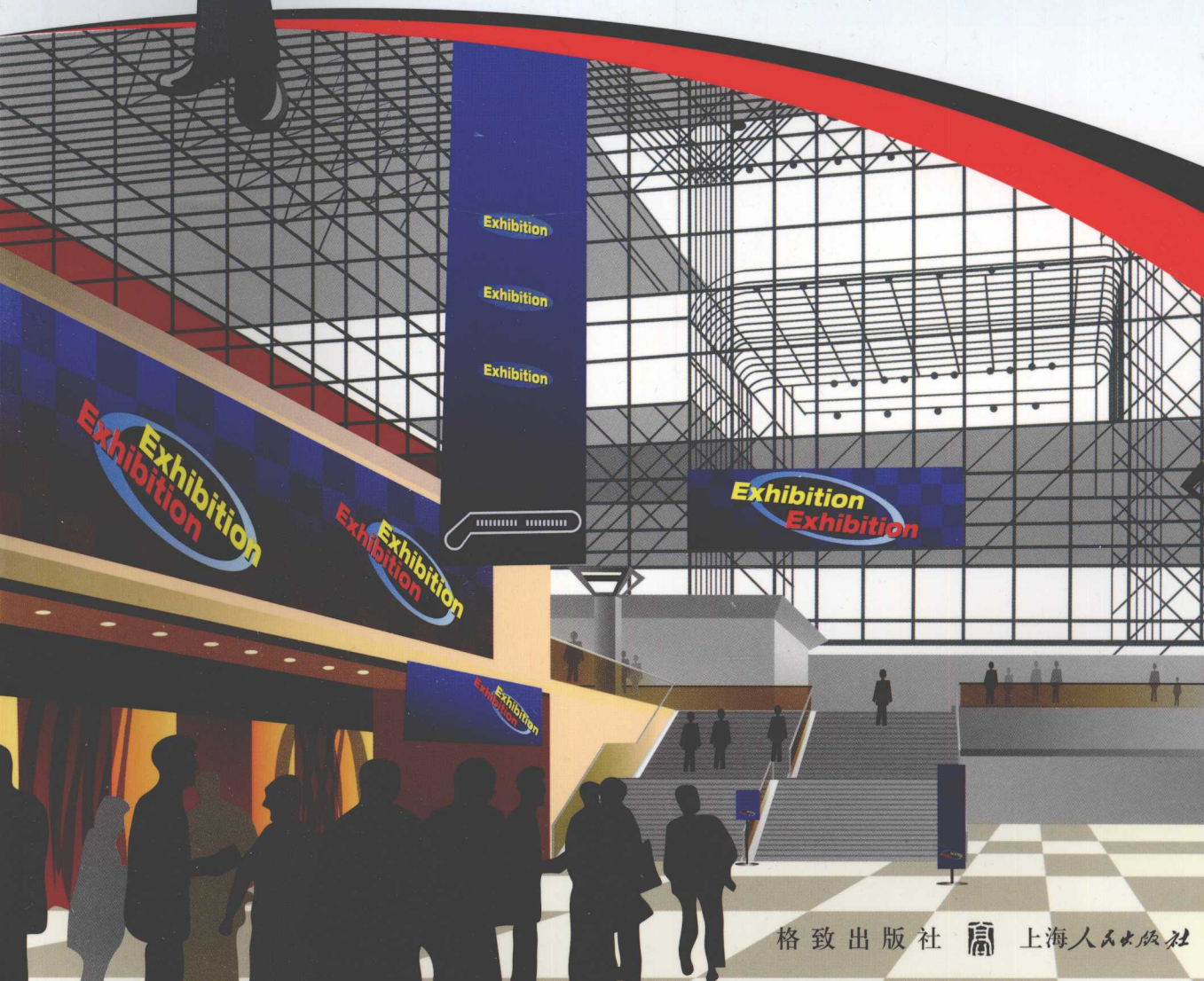
任务
引领

会展事务教材系列
中等职业学校



胡云燕 主编

会展 业务流程



格致出版社 上海人民出版社

会展事务教材系列
中等职业学校

会展业务流程



图书在版编目(CIP)数据

会展业务流程/胡云燕主编. —上海:格致出版社:上海人民出版社,2009

中等职业学校会展事务教材

ISBN 978-7-5432-1540-5

I. 会… II. 胡… III. 展览会-专业学校-教材 IV. G245

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 167555 号

责任编辑 高璇

美术编辑 路静

人物插图 吴佳乐

中等职业学校会展事务教材系列

会展业务流程

胡云燕 主编

出版 世纪出版集团 www.hibooks.cn
www.ewen.cc 上海人民出版社

(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988

市场部热线 021-63914081

发行 世纪出版集团发行中心
印刷 上海市印刷七厂有限公司
开本 787×1092 毫米 1/16
印张 8.5
插页 1
字数 164,000
版次 2009年11月第1版
印次 2009年11月第1次印刷
ISBN 978-7-5432-1540-5/G·638
定价 17.00 元

中等职业学校会展事务教材系列

编写委员会

主任

王红平（上海市旅游事业管理委员会教育培训处，处长）

王万宁（上海市旅游培训中心，主任）

陈家栋（上海市曹杨职业技术学校，原校长）

王茂江（上海市曹杨职业技术学校，校长）

执行主编

陈开运（上海市曹杨职业技术学校，教务主任）

编委会成员（按姓氏笔画为序）

刘建伍 刘俊毅 张 艳 沈 毅 陈 薇 陈天民 陈开运

陈家栋 房梅庆 竺 斌 俞培元 洪 丹 胡云燕 高 源

梁 菁 谢浩萍 缪建华

总 序

随着我国经济建设的迅猛发展和就业人口的不断增加，如何让更多的人通过接受教育特别是职业教育更快更好地上岗就业，成为当前亟待解决的重大问题。为此，国务院总理温家宝在第十届全国人大五次会议上提出，要把发展职业教育放在更加突出的位置，使教育真正成为面向全社会的教育，这是一项重大变革和历史任务。重点发展中等职业教育，健全覆盖城乡的职业教育和培训网络，是今后各级政府部门要做的重要工作。

为了贯彻和落实国务院的精神，适应新的社会经济发展的需要，上海市教委所属的上海市中等职业教育课程教材改革办公室针对上海市中等职业教育课程中比较突出的问题，诸如课程与就业关联不够，与就业及工作的相关课程少，教学内容相对滞后，学用不一致明显，学校专业教学还没有完全结合企业的实际需要，与职业资格证书结合不够紧密，没有充分体现中等职业学校学生学习特点等，及时组织全市的中等职业学校的骨干教师，以科学发展观为指导，以就业为导向，以能力为本位，以岗位需要和职业标准为依据，服务于满足学生职业生涯的需求，适应社会经济发展和科技进步的需要，开发和制定了新的专业教学标准，形成了以“任务引领型”为主导的具有上海特色的现代职业教育课程体系。其特点如下：

- ★ 以职业生涯发展为目标明确专业定位。专业定位要立足于学生职业生涯发展，尊重学生基本学习权益，给学生提供多种选择方向，使学生获得个性发展与工作岗位需要相一致的职业能力，为学生的职业生涯发展奠定基础。
- ★ 以工作任务为线索确定课程设置。按照工作任务的逻辑关系设计课程，打破“三段式”

学科课程模式，摆脱学科课程的思想束缚，从岗位需求出发，尽早让学生进入工作实践，实现从学习者到工作者的角色转换。

- ★ 以职业能力为依据组织课程内容。注重职业情境中实践智慧的养成，培养学生在复杂的工作过程中作出判断并采取行动的综合职业能力。
- ★ 以典型产品（服务）为载体设计教学活动。按照工作过程设计学习过程，建立工作任务与知识、技能的联系，激发学生的学习兴趣。
- ★ 以职业技能鉴定为参照强化技能训练。课程标准要涵盖职业标准，要选择社会认可度高、对学生劳动就业有利的职业资格证书，使学生在获得学历证书的同时，能顺利获得相关职业资格证书。

本套教材就是依据新制定的上海市中等职业教育专业教学相关标准编写的，力求体现上海市职业教育课程改革的基本思路与理念，为教师和学生提供一套理论与实践有效结合的适用教材。由于本套教材所具有的探索性和前瞻性，难免还存在这样或那样的不足，恳请工作在职业教育一线的老师 and 行业专家以及广大学生批评指正。

教材编写委员会

前 言

上海市政府已把会展业列入今后 5—10 年大力发展的都市型服务业,并将其作为新的经济增长点。随着城市的发展,高质量的会展服务人才的需求量增加。“会展业务流程”是中等职业学校“会展事务”专业的一门核心课程,是学生学习会展事务操作的综合性入门课程。其功能在于让学生从整体上对会展业务流程有初步的认识,使学生具备从事会展服务与管理、展示设计与制作等专门化业务流程的基本经验,并为各专业化课程的后续学习做前期准备。通过任务引领和项目活动,培养学生具备诚信、善于沟通和合作的品质,为学生发展各专业化的职业能力奠定基础。

本课程以中等职业学校会展事务专业学生的就业为导向,在邀请行业专家对会展服务与管理、展示设计与制作等专业化方向所涵盖的岗位群序列进行工作任务与职业能力分析的基础上,以会展业务流程为课程主线,各专业化方向应共同具备的岗位群职业能力为依据,结合职业资格鉴定要求,按学生的认知特点,采用能力递进与业务流程相结合的结构框架来展示教学内容。同时通过设计命题式网络搜寻、情景模拟、角色扮演、实地调研、案例分析等活动项目来组织教学,倡导学生在“做中学”,充分发挥学生在教学中的主体作用,倡导理论学习与实践学习一体化、教学情景化、教学信息化,培养学生具备进一步学习专业课程的基础职业能力。建议本课程为 84 课时,6 课时机动,总计 90 课时。

《会展业务流程》根据会展业务的主要工作程序为时间节点,由五个单元组成,分别介绍了会展业务的前期、中期及后期工作的主要内容。本书的提纲与三级目录设计、讨论由原上海市贸促会展览公司卢渭新主持。参加本教材的编写人员及分工情况为:第一单元、第二单元(项目一)、第三单元(项目一、二)、第四单元(项目一、三)及第五单元由胡云燕(上海市曹杨职业技术学校)编写;第二单元(项目二)、第三单元(项目三)、第四单元(项目二)由洪丹(上海励展集团世博联合团队)编写,由胡云燕进行了最后的统稿。

通过本书的学习,作为会展专业的中职学生能够掌握以下职业能力:

- 能开展会展市场调查,搜寻会展相关信息,并将它们整合为有用的信息资源。
- 能掌握基本的公关礼仪实施流程知识及公关技巧,与客户充分沟通,完成简单的通报、营销宣传、业务洽谈、客户回访、协调会展事务等业务。
- 能把握会议或展览的总体流程,掌握各项工作步骤,实施会展各阶段工作。

- 能根据各阶段展览的进程要求,进行协调展台展架搭建、物流运输业务工作。
- 能选择电话、网络、传真等多种方式,完成会展相关的餐饮、住宿、康乐、旅游、交通预订等工作流程与要求。
- 注重会展安全工作,能做好展位水、电、气、网络节点的安全运营,安全撤馆,懂得人防、物防、技防常识。

由于编者水平有限,时间仓促,本书在编写过程中,疏漏之处在所难免,敬请广大读者批评指正。

编者

2009年10月

概述 会展企业工作流程	1
一、会议类业务工作流程	2
二、展览类业务主办方工作流程	3
第一单元 会展早期的策划(会展前 24—6 个月)	8
项目一 市场调查	9
一、市场调查的主要步骤	9
二、网络市场调研的步骤与方法	11
项目二 市场开拓	18
一、会展市场开拓的目标	19
二、会展市场开拓的内容	19
三、会展市场开拓的方法	20
第二单元 会展前的筹备(会展前 6—3 个月)	28
项目一 目标市场的联络	29
一、联络对象	29
二、查询会展活动潜在客户的途径	30
三、联络会展潜在客户的方法	31
四、邀请函	33
项目二 会展服务供应商的选择	36
一、总体服务商的选择	36
二、会展旅游服务供应商的选择和落实	37
三、会展酒店服务供应商的选择和落实	40

四、会展客运服务供应商的选择和落实	42
五、会展物流服务供应商的选择和落实	45
第三单元 会展开幕前的落实工作	51
项目一 会展项目细节落实	52
一、会展活动准备工作的检查	52
二、检查后的反馈与落实	55
三、VIP 接待工作的准备与落实	58
四、特殊客人的接待准备与落实	59
项目二 搭建准备	62
一、展览材料知识	62
二、展台的种类	65
三、标准展位配置	66
四、水电租赁	67
五、展具租赁	69
六、特装展位的相关规定	69
第四单元 会展现场的管理	78
项目一 现场接待登记接待服务	79
一、会议入场管理	79
二、展览入场管理	81
三、展览现场安全的内容	82
项目二 会展现场服务工作	85
一、会议现场服务的主要内容	85
二、展览现场的安全管理	86
项目三 会议餐饮服务流程	95
一、会议餐饮的类型	96
二、中餐宴会接待服务流程	96
三、西式宴会服务流程	98

四、宴会服务的注意事项	99
-------------	----

第五单元 会展后期的服务 103

项目一 账目结算 104

一、会议计费 104

二、展览计费 107

项目二 总结与评估 108

一、会展评估 108

二、会展总结 115

项目三 客史档案的建立与整理更新 119

一、客史档案的建立与内容 119

二、会展客户资料信息的收集 121

三、客史档案的补充、更新与管理 121

参考文献 126

概述

会展企业工作流程

会展业务的流程安排首先要从制定工作进度表开始。根据长期的工作经验,各会展承办企业都有了一套适合本企业特点的工作流程,以下主要从会议和展览两种形式的操作程序入手,结合各大成熟会展承办企业的主要工作流程进行简要的汇总,为本书的单元设置提供有效的工作依据。

会议或展览业务的基本流程如图 1.1 所示。

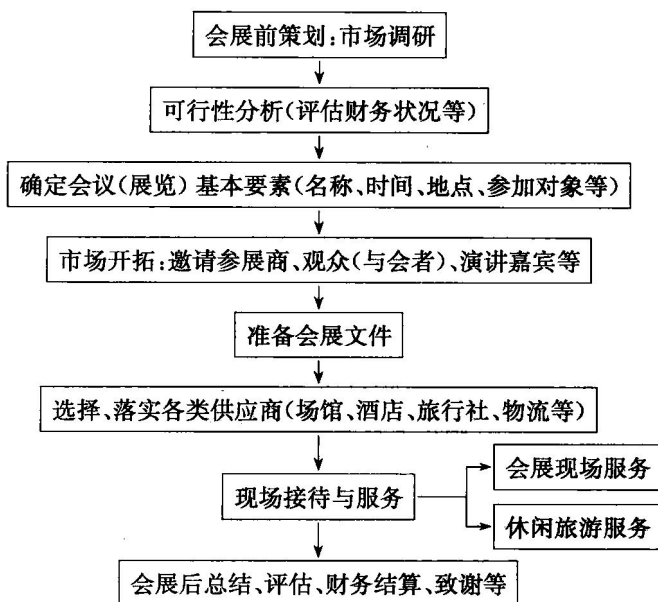


图 1.1 会展业务基本流程

由于会议与展览在业务内容上还是有一定的差异,下面就将会议与展览类业务流程按工作进度进行详细介绍。

一、会议类业务工作流程

大型国际学术研讨会一般约在两年半前开始策划,其首要工作便是制定一份完整的工作进度表,在什么时间完成什么事。如能确切制定、执行,并加以适当的监督,必能事半功倍。会议的筹备工作进度分成三大阶段:会前、会期、会后,分别说明如下:

(一) 会前——规划阶段

这个阶段通常时间最长、事情最多,因为要筹备的事项很多,所以最好早一点开始进行。

1. 会前两年半

确定会议日期与场地;评估财源并制作预算;成立筹备委员会;成立秘书处;设计会议标志;确定饭店房间数的预定;确定会议室使用数量;制作工作进度表;搜集并准备宣传寄发名单;定期召开筹备会议,审查各项工作进度及决议。

2. 会前两年

制作筹备企划书,确定会议宗旨、内容、主题及工作进度表和预算;拟定推广计划;选定合适的会议专业顾问公司;草拟学术节目,确定拟邀请演讲者名单;决定报名费及相关费用;搜集旅游、文艺等资料;决定会议是否使用同步翻译。

3. 会前 18 个月

草拟会议通告,含邀请函、会议日期地点、主题等;印刷并寄发会议通告;确定学术节目形式及内容;确定社交节目的安排;设定大会所有印刷品的印刷时间表并与印刷设计公司协调;确定所有将寄发给报名与会者的宣传手册应包括的资料,并着手草拟宣传手册及报名表、论文摘要表、订房登记表;设计网页。

4. 会前 12 个月

草拟展览说明书及合约;收集参展厂商名单;印制并寄发宣传手册及相关表格;确认演讲者是否接受邀请并请提供演讲题目及摘要;选制大会纪念品等;上报政府有关单位本次会议的举办时间;联络并确定会议各项安排的供应厂商。

5. 会前 6 个月

审核投稿的论文;安排节目议程并挑选邀请各组主持人(投稿部分);寄发通知函给投稿人;寄发通知函给所有受邀的主持人。

6. 会前 3 个月

发布新闻;邀请开闭幕典礼贵宾出席;现场工作/接待人员规划及招聘;草拟设计大会节目手册;安排 VIP 接机事宜;会场布置设计发包;报到处使用规划;确认各项餐饮安排;社交活动表演节目设计。

7. 会前 1—2 个月

通讯报名截止；与饭店核算已订房数量；现场接待人员工作训练；印制大会节目手册、学术论文摘要集、与会者名册；印制大会相关印刷品；检视各项活动/节目/餐饮的安排；展览厂商协调会；检视会场各项准备工作。

(二) 会期——执行阶段

所有会前的筹划、准备就是为了这几天的会期，只要有万全的准备，这个阶段就会有完美的结果。会期前 3 天至会期工作如下：召开记者会；现场接待/工作人员预演；报到相关资料装袋；检视各场所布置；各项节目、表演彩排；会场桌椅摆设确认；报到资料及大会相关资料进场；检视餐饮安排；大会正式开始。

(三) 会后——善后阶段

很多筹备会议的人通常会忽略这个阶段，其实善后工作虽然很累，尤其已经准备那么久的会议终于圆满闭幕，任谁都想好好休息了，但是会议闭幕后其实还有很多工作要总结，要把这些工作完成之后，会议才算结束。

会后 1 个月内应做好如下总结工作：统计报名人数；与饭店核对总住房数；财务结算；寄发感谢函；举行庆功宴；整理大会相关资料并归档；召开总结会报告收支情形；论文集编撰；薪资清册，以备次年初申报所得税；结案。

二、展览类业务主办方工作流程

对展览主办单位而言，展览会的时间不仅指具体的展览对外开放时间，更是指展览会的布展和撤展时间。前已述及，对大部分的专业性展览而言，展览对外开放时间一般是 3—5 天。尽管展览时间不长，但布展和撤展时间一定要予以充分的考虑。一般重要展览会至少准备两天的布展时间，有特装的展位至少要安排 3 天的布展时间。对于一些特殊的行业（如食品、重型机械等）而言，还要特别注意留出充裕的撤展时间，避免引起混乱和不必要的日夜加班。

由于展览会的日程安排具有不可更改性，展览会的时间安排，特别是筹备时间安排策划，就显得十分重要。严格的时间安排和工作日程是一个展览会顺利举办的前提。

(1) 时间安排策划的原则。每项工作都有明确的工作期限；必须有总协调人及具体办事人和联系人；必须有应急准备；必须定期对照检查，及时调整。

(2) 时间安排策划的方法。主要是倒计时安排日程。首先，列出展览会及参展者不可控制的时间、日期等，如开幕日期、办理签证日期、船运日期、进展馆布展日期等；给每一项工作都确立起止时间；最后以列表的形式一目了然地列出，便于执行。可以参见下面的展览工作列表。

展览工作列表

展览会名称:

展览会日期:

工 作 事 项	所需时间(周)
1. 基本事项	
1.1 决定展出	4
1.2 租场地,支付预付款	
1.3 筹备会议	
1.4 任命项目经理	
1.5 了解市场情况	5
1.6 制定预算草案	5
1.7 制定日程表草案	5
1.8 第一次调整预算	2
1.9 第二次调整预算	2
1.10 第三次调整预算	3
1.11 场地租金第二次付账	
2. 设计、施工	
2.1 选定、委托设计师或公司	4
2.2 向设计师提设计要求	1
2.3 展台设计	4
2.4 内部审核设计	1
2.5 设计送展览会审核	
2.6 向参展者发设计工作要求文	1
2.7 施工单位招标	4
2.8 申请用电、水、电话	
2.9 预租展具、设备、服务	
2.10 选定文图、标志制作公司	4
2.11 参展者报文图、标志要求	
2.12 选定施工单位	2
2.13 制作文图、标志	8
2.14 展台施工	
2.15 展台装饰、布置	
2.16 展台拆除	
3. 运输	
3.1 选定运输公司	1

(续表)

工 作 事 项	所需时间(周)
3.2 租船定舱,去程和回程	
3.3 选定展出地运输报关代理	4
3.4 参展者交海运清册	
3.5 参展者海运展品集中	1
3.6 海运展品发运	
3.7 准备海运单证并寄运输报关代理	1
3.8 参展者交空运清册	2
3.9 办理空运展品定舱	
3.10 空运展品集中	1
3.11 电告运输报关代理空运情况	
3.12 空运展品发运	
3.13 展品、道具运抵展台	
3.14 统计参展者回运展品情况	
3.15 回运展品发运	
4. 展出者/参展者	
4.1 内部刊物登载招展消息	
4.2 准备潜在参展者名单	1
4.3 编印参展申请表和招展函	3
4.4 寄发申请表和招展函	
4.5 内部刊物第二次刊登招展消息	
4.6 电话联系主要潜在参展者	2
4.7 参展申请截止,参展者支付参展费用	
4.8 确定参展者和展品	1
4.9 选编参展者材料	5
4.10 召开参展者筹备会议,发参展材料	
4.11 参展人员报名截止	
4.12 预订旅馆,预订机、船、车票	
4.13 申请人场证和胸牌	
4.14 准备展前会议材料	1
4.15 召开展前全体会议,发材料,发入场证、胸牌	
5. 宣传	
5.1 准备并提供第一份当地新闻稿	1

(续表)

工 作 事 项	所需时间(周)
5.2 统计并寄发展览会目录登载材料	1
5.3 索取资料印刷报价	4
5.4 决定招待会日期、地点、程序	1
5.5 预定招待会会场	
5.6 安排招待会发言人	1
5.7 准备展出地第一份新闻稿	3
5.8 准备展览会目录广告	2
5.9 安排展览会目录广告	
5.10 编辑展台指南	3.5
5.11 准备招待会请柬	2
5.12 准备、安排展出地刊物广告	3
5.13 编辑直接发函名单	15
5.14 准备第二份新闻稿	2
5.15 寄发第一份新闻稿	
5.16 索取展览会入场券	
5.17 寄发第二份新闻稿	
5.18 邮发第一份邀请函	1
5.19 印刷展台指南	4
5.20 约定展台摄影师	
5.21 邮发第二份邀请函、展台指南、入场券	1
5.22 安排招待会供餐	
5.23 准备第三份新闻稿	1
5.24 散发第三份新闻稿	
5.25 准备第四份新闻稿	
5.26 散发第四份新闻稿	
6. 展台人员	
6.1 任命展台经理	
6.2 预约当地临时展台雇员	
6.3 交代工作	

资料来源:林宁:《展览知识与实务》,经济科学出版社 1999 年版。